

MODEL KESUKSESAN SISTEM PELAPORAN PAJAK PENGHASILAN BERBASIS ELEKTRONIK: STUDI PADA PERILAKU WAJIB PAJAK BADAN ATAS PENGGUNAAN APLIKASI-APLIKASI PELAPORAN SPT TAHUNAN

Rossalina Christanti

Magister Akuntansi , Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Gadjah Mada
Yogyakarta 55281, Indonesia
Email: tirza.rossalina@gmail.com

Penggunaan konatif merupakan dimensi keperilakuan yang dapat diterapkan pada pengguna sistem informasi. Penggunaan konatif merupakan alternatif dari penggunaan aktual yang biasanya dipakai dalam konteks sistem yang diterapkan secara *voluntary*. Penelitian ini dilakukan dalam konteks sistem yang bersifat *mandatory*, yaitu pada wajib pajak badan badan yang menggunakan saluran elektronik sesuai dengan ketentuan pemerintah dalam melaporkan SPT Tahunan. Dimensi penggunaan konatif tidak hanya mengukur kuantitas waktu penggunaan sistem, tetapi mengukur proaktifitas dan atensi para pengguna. Berlandaskan pada model kesuksesan informasi yang dibangun oleh DeLone & McLean (2003), penelitian ini menyelidiki pengaruh kualitas *e-government* yang terwujud dalam sistem pelaporan SPT Tahunan, terhadap kepuasan pengguna. Hubungan antar konstruk lain yang diteliti dalam penelitian ini adalah pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan konatif sistem informasi yang direfeksi oleh beberapa elemen diantaranya; *immersion*, *reinvention*, dan *learning*. Survei dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada wajib pajak badan yang sudah diwajibkan untuk menggunakan saluran elektronik untuk melaporkan SPT Tahunan. Data penelitian ini diolah dengan menggunakan metode SEM berbasis varian atau *partial least squares* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dalam *e-government* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan konatif *e-government*. Kualitas sistem dan kualitas layanan tidak ditemukan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: *conative use, e-government system success model, user satisfaction*

Latar Belakang

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki tiga fungsi utama yaitu; 1) fungsi pelayanan, 2) fungsi pengawasan, dan 3) fungsi penegakan hukum. Dalam cetak biru teknologi informasi dan komunikasi DJP 2015-2019 (Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-46/PJ/2015) tertuang visi dan misi DJP sebagai entitas pengelola pajak di Indonesia. Misi yang diusung DJP adalah menyediakan layanan perpajakan yang murah, cepat, aman, nyaman, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat; dan menyediakan informasi secara tepat cepat dan akurat untuk menjamin efektivitas pengambilan keputusan. Sedangkan visi yang diusung DJP adalah menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sebagai motor penggerak (*driver*) untuk mewujudkan sistem administrasi perpajakan yang handal dan dapat dipercaya. Hal tersebut juga sejalan dengan komitmen yang dibuat oleh Kominfo melalui siaran pers No.11/PIH/Kominfo/1/2016 untuk mengembangkan layanan-layanan *e-government* dari semua sektor dan kementerian. Layanan-layanan tersebut disusun dengan model *citizen-centric* yang memungkinkan akses informasi secara *realtime*.

Revolusi digital memungkinkan pemerintah mengambil, menyimpan, dan menganalisa informasi, yang merupakan salah satu hal yang menjadi pegangan dalam mengelola kepentingan masyarakat luas, secara efektif dan efisien (Bretschneider, 2003). Praktik-praktik *e-government* merupakan sebuah revolusi digital dalam ranah pemerintahan, yang mengalihkan proses-proses yang sebelumnya dikerjakan secara manual menjadi sebuah proses mandiri yang mensyaratkan masyarakat harus turut proaktif dalam melaksanakan kewajibannya kepada negara. Proses digitalisasi ini membutuhkan kepercayaan dan infrastruktur pendukung yang harus dibangun secara bertahap (Lim et al., 2018). Menurut Lim (2018), kerumitan

proses birokrasi yang dialami membuat masyarakat sulit menerima adanya *e-government*, terutama pada sektor perpajakan yang mengharuskan masyarakat mengungkapkan informasi-informasi pribadi kepada pemerintah, contohnya informasi mengenai penghasilan.

Penyampaian dokumen SPT secara elektronik merupakan salah satu bentuk layanan *e-government*. Selaras dengan pernyataan Kominfo tersebut di atas, sebuah sistem pelaporan pajak harus dibangun berdasarkan asas *citizen centric* dan memperhatikan keandalan dan ketersediaan fasilitas yang diperlukan bagi kepentingan masyarakat luas (Singh & Singh, 2013). Meskipun pemerintah hanya mensyaratkan wajib pajak dengan kriteria-kriteria tertentu saja yang wajib menggunakan aplikasi pelaporan pajak dan melaporkan dokumen SPT secara elektronik, tetapi himbauan ini diperuntukkan bagi semua wajib pajak. Maka dari itu, DJP harus memastikan bahwa sistem yang baru harus dipersiapkan dengan baik, baik dari segi teknis maupun non-teknis.

Gambaran besar dari sistem pelaporan pajak penghasilan tahunan secara elektronik adalah masyarakat bisa mengintegrasikan proses pembuatan laporan, pembayaran, dan pelaporan pajak melalui satu portal digital yang jauh lebih praktis dibandingkan ketika WP harus melakukan proses itu secara manual di KPP (Ambali, 2009). Inovasi ini secara umum diterima secara positif oleh masyarakat di beberapa negara berkembang (Chaouali, Yahia, Charfeddine, & Triki, 2016). Hanya saja masih ada beberapa isu yang menjadi kekhawatiran masyarakat, diantaranya mengenai keamanan teknologi internet, kepercayaan terhadap pemerintah, dan kepercayaan terhadap pihak ketiga sebagai vendor pengembang aplikasi pembuat SPT Tahunan dan penyedia layanan *e-filing* (Ambali, 2009; Santhanamery & Ramayah, 2012).

Salah satu hal paling penting dalam implementasi suatu sistem yang baru

adalah proses penerimaan (Copper & Zmudd, 1990). Penelitian-penelitian sebelumnya menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi keberterimaan sistem *e-filing* di kalangan wajib pajak di Indonesia (Andriani, Napitupulu, & Haryaningsih, 2017; Dirsa P, 2014; Tjahjadi, 2014). Kemudahan penggunaan sistem merupakan hal penting yang berpotensi menimbulkan penolakan atau keengganan pengguna dalam menggunakan sistem *e-filing*. Penelitian-penelitian yang berfokus pada proses inisiasi sampai proses penerimaan berlandaskan pada teori-teori seperti UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*), TAM (*Technology Acceptance Model*), TRA (*Theory of Reasoned Action*), dan TPB (*Theory of Planned Behavior*) (Veeramootoo, Nunkoo, & Dwivedi, 2018).

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena latar belakang dari topik penelitian ini adalah pelaporan SPT secara elektronik yang bersifat *mandatory*. Pendekatan yang dipilih dalam penelitian ini adalah kondisi *mandatory*, sesuai dengan himbuan pemerintah dalam PMK Nomor 9/PMK.03/2018 dan PMK Nomor 181/PMK.03/2007. Peneliti memilih responden atau subjek penelitian yang diwajibkan untuk melaporkan SPT Tahunannya menggunakan sistem berbasis teknologi informasi, mulai dengan penggunaan aplikasi *e-SPT* hingga unggah dokumen melalui portal *e-filing*. Perbedaan yang lain adalah pengukuran kepuasan pengguna dan intensi penggunaan sistem dalam konteks *mandatory*, yang harus dinilai menggunakan perspektif baru yaitu penggunaan konatif. Selain itu, penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak menggunakan model TAM sebagai kerangka berpikir penelitian, sedangkan penelitian ini mengadopsi model kesuksesan DeLone & McLean (2012).

Dimensi kepuasan pengguna merupakan dimensi yang umum digunakan pada penelitian di sektor korporasi. Dalam

sektor pemerintahan, dimensi ini bisa berpotensi menjadi bias. Penelitian Welch, Hinnant, dan Moon (2005) menemukan adanya keterkaitan antara kepuasan publik dengan transparansi. Hal ini yang menjadi salah satu dasar penggunaan dimensi kepuasan dalam penelitian ini. Apabila publik puas dengan sistem yang digunakan pemerintah, khususnya sektor perpajakan, maka informasi pribadi yang diungkapkan ke pemerintah diharapkan dapat lebih transparan. Selain itu dimensi kepuasan juga penting dalam membentuk intensi penggunaan dari sistem itu sendiri (Kwakh et al., 2018)

Terminologi konatif merupakan terminologi yang umum digunakan pada bidang psikologi. Istilah 'konatif' mengacu pada *willingness* – kemauan seseorang – untuk melakukan suatu hal secara proaktif (Gerdes & Stromwall, 2008; Huitt, 1999; Huitt & Cain, 2005; Kolbe, 1989). Konstruk penggunaan konatif berbeda dengan penggunaan aktual. Penggunaan aktual lebih dimaknai ke arah kuantitas waktu *user* dalam memakai sistem informasi tertentu. Penggunaan konatif dalam penelitian ini lebih mengacu kepada aspek berperilaku *user* ketika memanfaatkan atau menggunakan sistem informasi. Konstruk konatif dapat digunakan ketika sistem yang diteliti bersifat *mandatory* (Kwakh, Ahn, & Ryu, 2018), karena ukuran 'berapa lama' pengguna menggunakan sistem informasi yang diteliti akan menjadi bias. Oleh karena itu, konstruk penggunaan sistem dalam penelitian mengenai sistem pelaporan SPT Tahunan ini lebih diarahkan kepada perilaku wajib pajak, mengenai seberapa besar kemauan wajib pajak untuk mempelajari dan mengevaluasi sistem informasi.

Rumusan Masalah

Implementasi sistem *e-filing* dimaksudkan untuk memberikan layanan yang efektif dan efisien, menghemat waktu dan sumber daya. Nilai-nilai tersebut merupakan ekspektasi masyarakat yang harus

dikonfirmasi dan dipenuhi oleh pemerintah. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, terlihat bahwa DJP memiliki beberapa sistem aplikasi untuk melaporkan SPT Tahunan (Direktorat Jenderal Pajak, 2018) diantaranya *e-SPT*, *e-FORM*, dan *e-filing*. Jika aplikasi-aplikasi tersebut diintegrasikan menjadi satu *resource planning* yang bisa digunakan untuk semua kategori wajib pajak, maka pengolahan data perpajakan di Indonesia akan menjadi jauh lebih efektif dan informasi yang dihasilkan akan jauh lebih berkualitas. Sehingga rumusan masalah yang pertama adalah sistem pelaporan SPT Tahunan di Indonesia belum efektif. Data yang diterima tahun ini dalam laman Kompas digital, terdapat 10,59 juta SPT yang diterima DJP, 80% diantaranya sudah dilaporkan melalui *e-filing*, meningkat 20% dari tahun sebelumnya.

Kriteria wajib pajak yang harus menyampaikan SPT melalui layanan *e-filing* sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 adalah yang sudah membuat SPT dalam bentuk dokumen elektronik dan yang sudah pernah menggunakan *e-filing* sebelumnya. Sedangkan kriteria wajib pajak yang wajib menggunakan aplikasi *e-spt* adalah pegawai negeri sipil, pengusaha kena pajak, dan wajib pajak badan. Jika presentase wajib pajak yang menggunakan pelaporan elektronik dikatakan sudah 80%, maka 20% sisanya adalah wajib pajak yang kurang atau kesulitan memiliki akses teknologi informasi dan komunikasi, sehingga masih harus membuat SPT secara manual. Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah kedua yang diangkat dalam penelitian ini adalah belum semua wajib pajak di Indonesia menggunakan fasilitas-fasilitas penunjang, seperti *e-spt* dan *e-form* sebagai media pelaporan SPT orang pribadi maupun badan.

Bagi wajib pajak yang sudah menggunakan layanan *e-filing*, *e-form*, *e-spt*, apakah sistem yang dibangun sudah memberikan manfaat kemudahan atau *ease of doing business* sesuai tujuan pemerintah

atau hanya karena sistem pelaporan ini bersifat *mandatory*? Maka, area masalah ketiga yang disoroti adalah belum ada konfirmasi atas tersampainya manfaat sistem yang dibangun dari wajib pajak sebagai *user*. Kepuasan pengguna merupakan indikator penting yang bisa dijadikan dasar evaluasi untuk terus mengembangkan sistem yang sudah ada, dan dari situ juga bisa teridentifikasi faktor-faktor apa yang menjadi penentu kesuksesan/kegagalan sistem. *Improvement* harus dilakukan terus menerus supaya DJP bisa memberikan layanan yang terbaik bagi wajib pajak. Pemerintah mempunyai kuasa untuk menetapkan suatu hal yang *mandatory*, sehingga keputusan untuk mengubah sistem bisa lebih mudah dilakukan dibandingkan dengan perubahan yang dilakukan oleh organisasi swasta. Tetapi, seringkali hal yang menjadi *mandatory* tersebut tidak diimbangi dengan evaluasi yang objektif dari masyarakat sebagai penerima jasa, atau dalam konteks penelitian ini wajib pajak sebagai pengguna sistem.

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang telah diuraikan, berikut pertanyaan penelitian yang dibangun dalam penelitian ini:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi-aplikasi penunjang pelaporan SPT Tahunan?
2. Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi wajib pajak untuk lebih menggunakan aplikasi-aplikasi penunjang pelaporan SPT Tahunan dengan lebih proaktif?

Landasan Teori

Social Cognitive Theory dan Expectation Confirmation Theory

Setiap konsumen yang melakukan kegiatan jual beli akan mempunyai persepsi awal mengenai manfaat yang akan didapatkan ketika mendapatkan barang/jasa yang diinginkan. Persepsi awal tersebut merupakan harapan kepuasan terantisipasi (*anticipated satisfaction*) (Oliver, 1980).

Persepsi tersebut akan dibandingkan dengan kepuasan yang diterima (*received satisfaction*) dan akan menentukan perilaku pascapembelian. Pembentukan ekspektasi oleh seorang individu bisa terwujud dalam bentuk ekspresi perilaku atau intensi yang kemudian akan menjadi faktor penentu evaluasi pascapembelian (Bhattacharjee, 2001). Teori ini berakar pada literatur perilaku konsumen (*postpurchase behavior, customer satisfaction*) dan kemudian diproyeksikan menjadi sebuah model yang bisa diterapkan pada bidang sistem informasi (Brown, Venkatesh, & Goyal, 2012; Oliver, 1980, 1993).

Dalam suatu sistem yang bersifat *mandatory*, perspektif ekspektasi dan kepuasan akan mempunyai makna yang berbeda dibandingkan dengan apa yang berlangsung dalam lingkungan *voluntary*. Dalam konteks penelitian ini terdapat satu pihak superior yang menggunakan peraturan sebagai media untuk mewajibkan pihak lain memakai sistem tertentu yang disertai dengan sanksi apabila lalai. Pemerintah sebagai pihak superior akan berperan sebagai faktor 'lingkungan' yang akan membentuk perilaku masyarakat untuk menggunakan sistem tertentu. Kondisi tersebut terdefinisi dalam lingkup teori kognitif sosial (Bandura, 1986; Conner & Norman, 2005).

Pemerintah Indonesia mengemukakan bahwa mekanisme yang ada dalam sistem *e-government* harus bersifat *citizen centric*. "*citizen-centric*" merupakan tujuan dari pemerintah sekaligus harapan dari masyarakat mengenai nilai yang ada pada sistem yang dibangun. Masyarakat Indonesia yang menjadi pengguna berbagai macam sistem yang dibangun oleh pemerintah, memiliki literasi teknologi informasi yang berbeda-beda. Tingkat literasi teknologi ini dipengaruhi oleh faktor *self-efficacy* (Hatlevik, Throndsen, Loi, & Gudmundsdottir, 2018). *Self-efficacy* merupakan salah satu faktor kunci dalam teori kognitif sosial. Menurut Bandura (1986), *self efficacy* bukan hanya

kemampuan untuk mengetahui apa yang harus dilakukan dalam setiap situasi. *Self-efficacy* merupakan kemampuan umum untuk mengorganisasi aspek kognitif, sosial, dan perilaku untuk memenuhi suatu tujuan. Dalam konteks penggunaan teknologi informasi, *self-efficacy* adalah kepercayaan diri seseorang untuk menggunakan sistem komputer dengan baik untuk menunjang pekerjaan masing-masing (Compeau & Higgins, 1995; Marakas, Yi, & Johnson, 1998; Tams, Bennett, & Craig, 2017). Maka dari itu, dalam penelitian yang berhubungan dengan adopsi teknologi (baik praadopsi maupun pascaadopsi) aspek ini sangat penting karena merupakan landasan berpikir mula-mula dari setiap pribadi untuk memulai menggunakan teknologi (Loo, Yeow, & Chong, 2009; Rana & Dwivedi, 2015; Sahu & Gupta, 2007).

Penggunaan Konatif atas Teknologi Informasi

Terdapat tiga komponen dari pemikiran manusia yang dikelompokkan dan dipelajari oleh ilmu dasar psikologi; *cognition, affect, dan conation* (Gerdes & Stromwall, 2008; Huitt, 1999; Huitt & Cain, 2005; Kwahk, Ahn, & Ryu, 2018). *Cognition* merujuk pada proses untuk mengetahui dan memahami suatu hal; menangkap, memroses, menyimpan, dan menganalisa suatu informasi. *Affect* berhubungan dengan interpretasi emosional dari sebuah persepsi, informasi, atau pengetahuan; secara umum identik dengan perasaan negatif atau positif yang dilekatkan seseorang pada orang lain atau suatu objek tertentu. *Conation* merupakan hubungan antara pengetahuan (*cognition*) dan emosi (*affect*) dengan perilaku (*behavior*). *Conation* adalah intuisi yang mampu menggerakkan seseorang sehingga dapat mewujudkan pernyataan pemikiran dan emosi yang dirasakannya terhadap suatu hal. Definisi lain mengenai *conation* yang dikembangkan oleh organisasi Kolbe Concepts adalah 'usaha yang dilakukan dengan sadar (*conscious effort*) untuk

melakukan sesuatu hal berdasarkan kemauan diri sendiri (*self-determined acts*) (Kolbe, 1989).

Dalam konteks *mandatory*, pengguna tidak mempunyai banyak pilihan selain menggunakan sistem dan mekanisme yang sudah ditetapkan. Akan tetapi, pengguna masih memiliki kebebasan untuk menggunakan sistem yang ada secara proaktif atau tidak (Kwahk et al., 2018). Melakukan suatu hal dengan dilandasi perilaku proaktif dapat menghasilkan outcome yang berbeda (Gerdes & Stromwall, 2008). Menurut Andersen (2003) ada manfaat intrinsik lebih yang dapat dirasakan oleh seseorang yang lebih proaktif melakukan suatu tugas, walaupun orang lain juga dapat menyelesaikan tugas wajib yang sama.

Penelitian yang dilakukan oleh Ojiako, Chipulu, Maguire, Akinyemi, & Johnson, (2012) mengenai dampak penerapan sistem informasi yang bersifat *mandatory* pada negara berkembang memberikan perspektif lain dalam literatur bidang sistem teknologi informasi. Produktivitas dan peningkatannya merupakan faktor dan sasaran yang sering diangkat oleh banyak peneliti, dan sasaran temuan peneliti adalah implementasi sistem yang bersifat *mandatory* akan dapat meningkatkan produktivitas organisasi. Produktivitas tinggi merupakan kondisi yang mencerminkan efektivitas suatu proses. Sistem informasi, dalam hal ini, akan memperpendek proses sehingga bisa menghasilkan produktivitas yang lebih tinggi. Namun, Ojiako et al. (2012) berargumen demikian; produktivitas yang tinggi tidak selalu bisa menjadi ukuran yang tepat pada konteks *mandatory* karena produktivitas yang tinggi tidak selalu mencerminkan kualitas yang tinggi.

Teori Disonan Kognitif

Kepuasan (*satisfaction*) merupakan tolok ukur yang krusial pada penelitian bidang sistem informasi. Konstruk kepuasan dan harapan pengguna sistem merupakan konstruk yang menjadi area penelitian

sistem informasi berperilaku. Terdapat 2 dimensi pendekatan yang dilakukan para peneliti sistem informasi, yaitu: 1) *expectancy value approaches* – yang merupakan dasar operasional dimensi kepuasan pengguna, 2) *cognitive approach*, - yang merupakan dasar operasional dimensi perilaku (Melone, 1990). Namun demikian, apakah konstruk kepuasan pengguna menjadi sesuatu hal yang material dalam sistem yang bersifat *mandatory*?

Perubahan sistem di sebuah organisasi merupakan peristiwa yang *disruptive*. Perubahan tersebut tidak hanya pada tataran teknis tapi juga *attitude* orang-orang yang tergabung dalam organisasi tersebut. Terlebih lagi apabila sistem baru tersebut wajib digunakan, yang menyebabkan orang-orang tidak memiliki pilihan lain selain menggunakannya. Ada 4 respon pengguna dalam menanggapi perubahan yang bersifat *disruptive* (Bhattacharjee, Davis, Connolly, & Hikmet, 2017); *engaged*, *compliant*, *reluctant*, dan *deviant*.

Respon-respon yang dari pengguna merupakan refleksi dari teori disonan kognitif. Terminologi ‘disonan’ atau ‘*dissonance*’ dalam konteks ini merupakan asosiasi dari inkonsistensi. Setiap individu selalu diperhadapkan dengan pemikiran (opini) dan keputusan tindakan yang merupakan wujud nyata dari pemikiran tersebut. Tidak jarang dalam kehidupan sehari-hari sering terjadi inkonsistensi opini dalam diri individu. Sedangkan ‘konsonan’ merupakan asosiasi dari konsistensi, mengenai apa yang seharusnya terjadi, kesinambungan antara apa yang dipikirkan dan dilakukan. Manusia akan cenderung merasionalisasi ‘disonan’ supaya kembali kepada kondisi ‘konsonan’.

Salah satu konsekuensi dari teori disonan adalah untuk membantu individu menyadari kondisi atau keadaan dimana elemen kognitif tidak berkorespondensi dengan apa yang nyata terjadi (Festinger, 1957). Dalam beberapa situasi diperlukan tekanan untuk mengkorespondensi elemen

kognitif. Hal tersebut merupakan kondisi ketika individu dipaksa untuk mengubah perilaku atau persepsi dari perilaku yang dilakukannya untuk menuju kepada kondisi yang positif (Festinger & Carlsmith, 1959). Maka dari itu, kepuasan pengguna merupakan hal yang harus dipertimbangkan dalam lingkup penggunaan teknologi informasi yang bersifat mandatory karena hal tersebut bisa menjadi indikator perubahan kognitif disonan menjadi konsonan. Keadaan 'mandatory' atau 'enforcement' merupakan upaya pemerintah untuk mengkorespondensi antara tujuan yang sudah ditetapkan pemerintah dengan berbagai macam respon yang mungkin akan diberikan oleh masyarakat.

Pengembangan Hipotesis

Kepuasan pelanggan terbentuk dari proses kognisi yang dilakukan oleh individu, berdasarkan ekspektasi yang ia bentuk sebelum melakukan konsumsi, observasi atas performa atau atribut produk, diskonfirmasi persepsi yang ia terima, dan kombinasi dengan tingkat ekspektasi yang ia bentuk (Oliver, 1993). Performa atau atribut yang melekat pada suatu produk akan sangat berpengaruh pada proses kognitif konsumen, dalam konteks penelitian ini pengguna sistem. Apabila performa sistem informasi baik, maka hal tersebut akan menjadi konfirmasi bagi individu atas ekspektasi yang dibangun sebelum ia menggunakan sistem.

Hubungan mengenai penggunaan sistem dan kepuasan terhadap sistem merupakan sebuah timbal balik yang saling berpengaruh. Beberapa pandangan menyatakan bahwa penggunaan sistem (yang diukur dengan intensitas pemakaian) akan berdampak terhadap kepuasan pengguna, dan beberapa menyatakan bahwa kepuasan pengguna akan berdampak pada meningkatnya intensitas penggunaan sistem (Bokhari, 2005). Menurut DeLone & McLean (1992), intensitas penggunaan sistem akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan

pengguna – baik pengaruh positif maupun negatif – demikian pula berlaku untuk hubungan sebaliknya.

Dalam penelitian ini, penggunaan sistem yang diukur dengan intensitas pemakaian (diukur secara kuantitas jam) akan menjadi bias karena sistem yang diteliti bersifat *mandatory*. Wajib pajak akan menggunakan aplikasi pelaporan SPT Tahunan pada saat masa pelaporan. Berdasarkan teori yang sudah diuraikan di atas, peneliti membangun logika berpikir demikian:

H1 Kualitas sistem pelaporan SPT tahunan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Petter, DeLone, & McLean (2013) mengidentifikasi beberapa karakteristik yang melekat dalam informasi yang berkualitas dalam suatu sistem, diantaranya adalah kelengkapan, relevansi, kemudahan untuk dipahami. Informasi yang dihasilkan dalam suatu sistem sangat penting dan berpengaruh terhadap perilaku dan kepuasan pengguna. Menurut Urbach & Müller (2012) kualitas informasi merupakan kunci penting dari keberhasilan suatu sistem informasi, mengingat output dari suatu sistem informasi merupakan hal yang paling mudah dinilai oleh pengguna sistem. Pengguna bisa mengukur kebermanfaatan suatu sistem dengan menilai kebermanfaatan informasi yang dihasilkan.

Fungsi dari sebuah sistem informasi adalah mengolah data dan menjadikannya informasi yang bisa bermanfaat dan digunakan untuk kepentingan individu atau organisasi, yang kemudian mengarah ke pencapaian tujuan individu atau organisasi. Dalam sistem informasi secara umum maupun sistem informasi pada lingkup pemerintahan, data yang bervolume besar dan bervariasi diolah untuk menjadi informasi. Wang & Liao (2008) menggunakan model kesuksesan DeLone & McLean untuk diaplikasikan kepada sistem e-government dan juga berpendapat

bahwa kualitas informasi merupakan komponen penting yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Melalui *output* informasi, pengguna (wajib pajak) secara pragmatis bisa menilai apakah sistem pelaporan SPT Tahunan yang dikembangkan oleh DJP lebih bermanfaat atau tidak. Maka dari itu, hipotesis kedua yang dibangun dalam penelitian ini adalah:

H2 Kualitas informasi yang ada dalam sistem pelaporan SPT tahunan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Kualitas layanan merepresentasikan dukungan layanan yang diterima oleh wajib pajak dari pihak penyedia jasa. Layanan-layanan ini terkait dengan personel-personel dari DJP yang membantu wajib pajak dalam menggunakan aplikasi dan *website* sebagai sarana melaporkan pajak penghasilan tahunan masing-masing. Indikator pengukuran yang umum digunakan adalah SERVQUAL (Pitt, Watson, & Kavan, 1995). Layanan seringkali erat dikaitkan dengan bidang pemasaran, terutama mengenai produk yang ditawarkan. Akan tetapi, dalam bidang sistem informasi, layanan juga merupakan dimensi yang tidak kalah penting. Layanan akan selalu dibutuhkan, ketika sistem masih baru, atau ketika sistem sudah secara berkelanjutan digunakan.

Menurut Pitt et al., (1995) departemen sistem informasi tidak hanya menyediakan produk, mengkonversi data menjadi informasi yang menunjang pengambilan keputusan. Lebih dari itu, dalam sebuah sistem informasi yang terintegrasi, organisasi juga menyediakan jasa. Salah satu alasan utama mengenai pentingnya mengukur kepuasan pengguna adalah untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi (Conrath & Mignen, 1990) disamping fungsi dasar adanya teknologi informasi yang digunakan untuk melayani publik (Doll & Torkzadeh, 1998). Maka dari itu

kualitas layanan merupakan salah satu kunci elemen kesuksesan sistem informasi yang penting untuk diukur.

SPT Tahunan merupakan kewajiban yang dipenuhi satu kali dalam kurun waktu satu tahun. Jika terdapat perubahan atau perkembangan dalam rantai proses pelaporan, maka tidak semua wajib pajak terbiasa atau langsung menguasai perubahan yang ada. Maka dari itu peran layanan help desk, seksi FAQ (*frequently asked question*), *call center* sangat krusial untuk membantu wajib pajak. Jika layanan ini berfungsi dengan baik, maka wajib pajak akan dimudahkan dalam melakukan kewajiban lapor SPT Tahunan masing-masing. Berdasarkan argumen tersebut, maka hipotesis ketiga yang dibangun dalam penelitian ini adalah:

H3 Kualitas layanan yang diberikan dari pihak DJP dalam keseluruhan proses pelaporan SPT Tahunan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Teknologi informasi merupakan salah satu komponen utama dari sebuah sistem yang menunjang keseluruhan proses yang ada di dalamnya yaitu: *input*, model, *output*, *database* (Hartono, 2009). Teknologi informasi dimaksudkan untuk memiliki peran memudahkan keseluruhan pemrosesan agar wajib pajak dapat mengungkapkan informasi terkait penghasilan dengan lebih *convenient*, dan pihak DJP dapat mengurangi *error* dalam proses verifikasi, penerimaan, dan pengolahan data SPT Tahunan. Jika dibandingkan dengan tren pelaporan pajak yang terus meningkat, maka infrastruktur pengolahan data juga harus terus dikembangkan dan dioptimalkan.

Mengapa kepuasan wajib pajak penting dalam lingkungan *mandatory*? Perkembangan teknologi yang sangat cepat membuat *user* menjadi lebih memiliki pengetahuan mengenai peran dan manfaat yang seharusnya bisa diterima. Pengguna menjadi lebih mengerti bagaimana

mengatur prioritas dan menjadi kurang toleran terhadap prosedur yang kompleks dan memakan waktu. Hal ini tentu juga berhubungan dengan aktivitas-aktivitas ekonomi yang dilakukan setiap hari oleh pengguna. Jika sistem yang dibangun berkualitas dan benar-benar mencapai tujuan *ease of doing business*, maka kepuasan pengguna ini akan berfungsi sebagai pengetahuan baru bagi pemerintah mengenai bagaimana sistem yang sudah ada terus diperbarui agar bisa terus mengikuti kebutuhan wajib pajak. Perspektif wajib pajak tidak hanya menjadi solusi ketika terjadi masalah, tetapi dengan adanya kesatuan sistem yang baik akan memastikan bahwa permasalahan akan diketahui sebelum menjadi suatu hal yang besar (Conrath & Mignen, 1990).

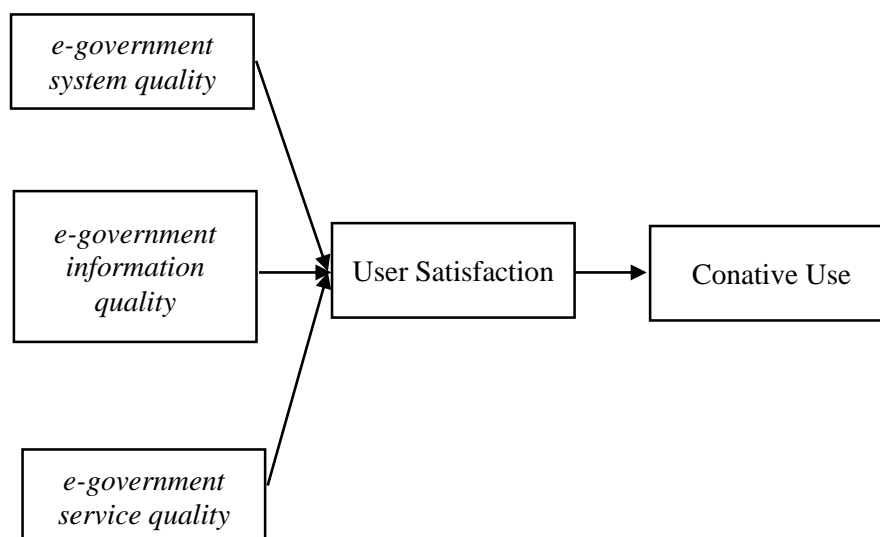
Banyak argumen mengenai hubungan antara penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Penelitian Conrath & Mignen (1990) menemukan bahwa penggunaan sistem lebih memiliki dampak terhadap kepuasan pengguna dibandingkan sebaliknya. Walaupun hubungan yang sebaliknya pun berkorelasi positif.

Sedangkan penelitian lain (Baroudi, Olson, & Ives, 1986) menemukan bahwa kepuasan pengguna berdampak positif terhadap penggunaan sistem. Argumen yang dikemukakan oleh Baroudi et al. (1986) adalah bahwa ketika pengguna memahami bahwa sistem yang ia gunakan bermanfaat untuk kepentingannya, maka ia akan terus menggunakan sistem tersebut.

Asumsi yang dibangun dalam penelitian ini demikian; wajib pajak yang sudah menerima pengetahuan dan mengalami manfaat secara langsung mengenai pemakaian teknologi informasi yang terdapat pada sistem pelaporan SPT Tahunan, tidak hanya menggunakan aplikasi *e-spt* dan *e-filing* sebagaimana adanya tetapi juga memiliki proaktivitas untuk mengembangkan elemen lain dalam konstruk penggunaan sistem. Sehingga, hipotesis keempat yang dibangun peneliti adalah:

H4 Kepuasan pengguna akan berpengaruh terhadap penggunaan konatif sistem informasi.

Model Penelitian



Keberhasilan suatu layanan *e-government* tidak hanya ditentukan berdasarkan nilai rupiah yang dihasilkan tetapi kemampuan untuk menyampaikan nilai-nilai yang diharapkan oleh

masyarakat (Cordella & Bonina, 2012). Teknologi informasi yang diaplikasikan pada sektor publik bukan hanya menjadi *enabler* untuk meningkatkan pendapatan, tetapi yang lebih penting adalah

meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Maka dari itu Cordella & Bonina (2012) mengungkapkan adanya urgensi untuk membangun indikator baru yang disesuaikan dengan paradigma nilai yang sesuai untuk kepentingan masyarakat. Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, terdapat beberapa kerangka indikator yang dibangun dengan menyesuaikan karakteristik kinerja sektor publik. Verdegem & Verleye (2009) mengukur kepuasan pengguna *e-government* dengan memodifikasi rerangka SERVQUAL, Osman, et al (2014) menggunakan SWOT *analysis* untuk membangun rerangka COBRA yang digunakan untuk menilai kualitas sistem *e-government* berdasarkan perspektif masyarakat sebagai pengguna, dan penelitian Papadomichelaki & Mentzas (2012) yang membangun rerangka *e-government quality* (e-GovQual) yang terdiri dari indikator kualitas layanan *e-government* yang berhasil.

Metode Penelitian

Ditinjau dari segi tujuan pengkajian, penelitian ini merupakan studi kausal dengan menggunakan strategi survei sebagai sarana mengumpulkan data. Peneliti ingin menguji hipotesis yang telah diuraikan sebelumnya dan bermaksud untuk mengetahui apakah variabel independen akan menyebabkan variabel dependen terjadi. Hal ini sesuai dengan kaidah studi kausal (Fink, 2003; Karanja & Zaveri, 2003; Sekaran & Bougie, 2013). Penelitian ini juga merupakan penelitian korelasional, karena peneliti memiliki tujuan untuk menguji hubungan antar-variabel dan membuat prediksi berdasarkan hubungan korelasional yang teruji dengan instrumen statistik (Abdillah & Hartono, 2015).

Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak badan yang ada di Indonesia. Berdasarkan data dari DJP jumlah wajib pajak orang pribadi dan badan yang terdaftar tahun 2018 mencapai 38,6 juta NPWP dengan 17,6 juta di antaranya wajib

menyampaikan SPT (Saksama, 2018). Dari jumlah tersebut, yang telah menyampaikan SPT untuk tahun pajak 2017 sebanyak 10,5 juta. Dari jumlah 38,6 juta jiwa tersebut, wajib pajak badan yang wajib melaporkan SPT Tahunan untuk tahun pajak 2017 sebanyak 1,47 juta NPWP (Kompas, 2018). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa populasi penelitian ini sebanyak 1,47 juta NPWP. Sampel penelitian ini adalah wajib pajak badan yang menjadi responden badan, diwakili oleh staf pajak/akuntansi yang terbiasa menggunakan aplikasi e-SPT dan portal *e-filing*. Kriteria tersebut dipilih untuk memenuhi kondisi pemakaian sistem informasi secara *mandatory*.

Tabel Variabel Penelitian

Variabel	Sumber
Variabel endogen	
Kualitas e-government dalam sistem pelaporan SPT Tahunan (system quality, information quality, service quality)	Bhattacharjee et al. (2001) Delone & Mclean (2003) Papadomichelaki & Mentzas (2012)
Variabel endogen & variabel eksogen	
Kepuasan pengguna sistem pelaporan SPT Tahunan	Bhattacharjee et al. (2001) Delone & Mclean (2003) Kwahk et al., (2017)
Variabel eksogen	
Penggunaan Konatif atas Sistem Informasi	Kwahk et al., (2017)

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai media pengumpulan data. Kuesioner akan dibagikan kepada responden melalui dua cara yaitu secara langsung (*personally-administered*) dan secara elektronik. Desain pemilihan sampel pada penelitian ini didasarkan pada metode *nonprobability* sampling dengan cara *convenience* sampling. Dalam desain *nonprobability* sampling, elemen-elemen yang ada dalam populasi tidak memiliki probabilitas yang melekat pada dirinya

untuk dipilih sebagai subjek sampel (Sekaran & Bougie, 2013). Responden akan terpilih dengan cara *convenience*. Metode ini dipilih karena peneliti tidak mempunyai data lengkap populasi wajib pajak yang ada di Indonesia, sehingga tidak dimungkinkan untuk memakai metode *probability* sampling dalam memilih responden.

Target yang disasar oleh peneliti adalah individu yang bekerja sebagai staf akuntansi atau staf perpajakan yang bekerja pada suatu institusi. Dengan demikian, individu tersebut akan berperan sebagai responden yang mewakili Wajib Pajak Badan. Pertimbangan atas pemilihan subjek tersebut didasarkan pada kapabilitas yang dimiliki oleh staf pajak pada suatu institusi dalam menggunakan sistem-sistem pelaporan SPT yang dibangun oleh DJP. Individu yang bekerja dalam suatu institusi akan cenderung lebih banyak menggunakan aplikasi-aplikasi terkait dalam penyusunan SPT dibandingkan Wajib Pajak Orang Pribadi yang hanya menggunakannya secara berkala. Selain itu, individu yang lebih sering menggunakan aplikasi-aplikasi tersebut diharapkan memiliki pengetahuan yang lebih komprehensif sehingga bisa memberikan evaluasi dengan lebih mendalam untuk mendukung penelitian ini.

Peneliti membagikan kuesioner elektronik kepada komunitas konsultan pajak yang ada di area Karesidenan Surakarta dan Daerah Istimewa Yogyakarta, untuk kemudian kuesioner tersebut disebarluaskan kepada klien masing-masing dan konsultan pajak yang lain. Beberapa responden merespon dengan meminta kuesioner cetak, maka peneliti mengirimkan kuesioner cetak kepada responden yang menghendaki demikian. Pertimbangan untuk menyebarkan kuesioner melalui konsultan pajak adalah karena mayoritas klien konsultan pajak adalah wajib pajak badan atau pengusaha kena pajak yang sudah diwajibkan untuk

melaporkan SPT Tahunan secara elektronik.

Metode PLS dipilih dalam penelitian ini, disesuaikan dengan tujuan penelitian yang bermaksud mengetahui seberapa kuat korelasi antara konstruk yang ada dalam rantai sistem pelaporan SPT Tahunan yang diteliti. Metode ini juga dapat melakukan pengujian model pengukuran dan pengujian model struktural secara simultan (Abdillah & Hartono, 2015). Dengan demikian, metode ini dapat melakukan perbandingan antar variabel eksogen berganda dan variabel endogen berganda sekaligus melakukan pengujian model struktural. Metode PLS lebih sesuai dibandingkan dengan metode CBSEM karena pada penelitian ini tidak diperlukan analisis kovarian antara variabel manifes dan variabel laten seperti pada teknik SEM berbasis kovarian.

Alasan kedua mengenai pemakaian metode PLS adalah karena penelitian ini memiliki model yang bersifat prediktif dan eksploratoris. Selain itu, jumlah sampel penelitian tidak menjadi permasalahan dan tidak mempengaruhi kualitas pengolahan data walaupun dengan model yang lebih rumit (Sun & Mouakket, 2015). Berbeda dengan metode CBSEM yang cenderung membutuhkan sampel yang baik untuk memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas data.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan *software* smartPLS untuk mengolah data yang diperoleh dari responden. Kuesioner dibagikan secara *online* dan dikirim via pos. Jumlah kuesioner yang terkumpul secara keseluruhan adalah 147 buah. Setelah ditabulasi, peneliti menemukan sebanyak 9 kuesioner tidak lengkap diisi sehingga menghasilkan sampel akhir yang dapat diukur sebanyak 138. Sasaran responden penelitian ini adalah wajib pajak. Berikut merupakan rincian demografi sampel penelitian.

Pengukuran	Kategori	Persentase
Kelompok Usia	21-29 tahun	46%
	30-39 tahun	42%
	40-49 tahun	9%
	Diatas 50 tahun	3%
Latar Belakang Pendidikan	SMA	4%
	Diploma	8%
	S1	59%
	S2	29%
Jumlah Responden	Kuesioner <i>online</i>	95%
	Kuesioner pos	5%

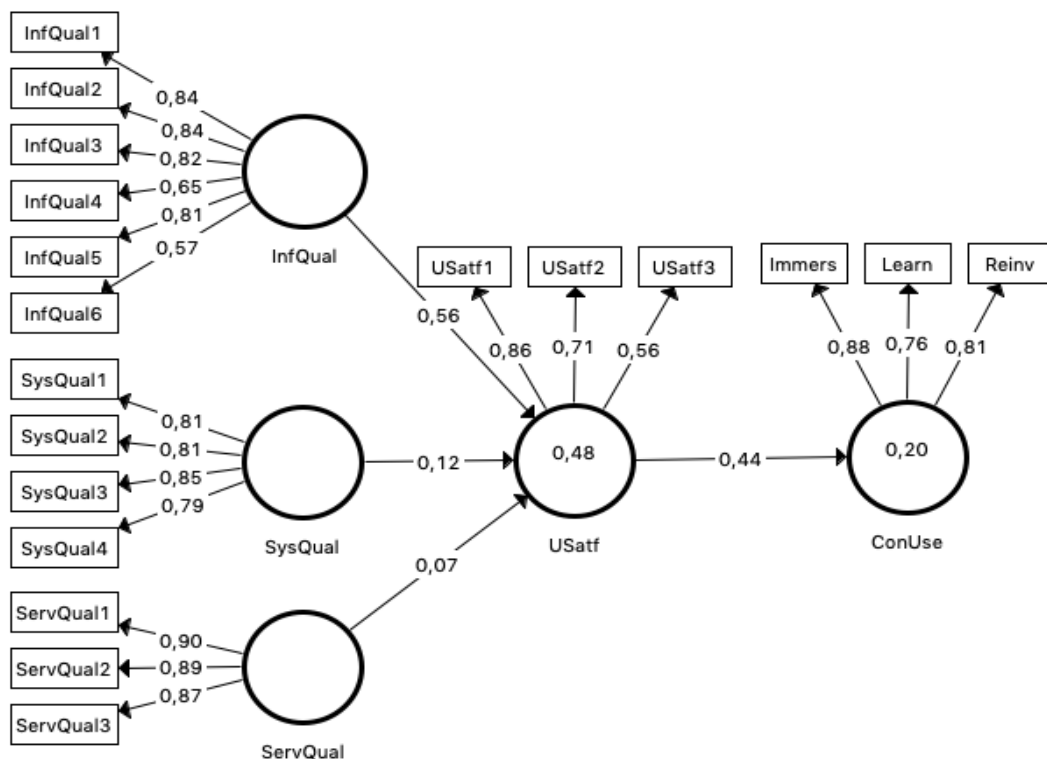
Uji Pilot

Uji pilot merupakan tahapan yang dilaksanakan sebelum peneliti membagikan kuesioner penelitian kepada responden. Peneliti membagikan kuesioner penelitian

kepada beberapa responden untuk memperoleh masukan mengenai kejelasan pertanyaan, kalimat, dan istilah-istilah yang digunakan dalam kuesioner. Masukan-masukan tersebut diolah dan menjadi perbaikan kuesioner sebelum dibagikan kepada responden secara lebih luas.

Pengujian Model Pengukuran (*Measurement Model*)

Model pengukuran (*outer model*) dapat diuji dengan mengukur validitas konstruk dan reliabilitas instrumen (Abdillah & Hartono, 2015). Pengujian model pengukuran dilakukan melalui prosedur PLS *Algorithm* pada aplikasi smartPLS. Gambar berikut merupakan hasil pengujian model pengukuran dalam tampilan diagram jalur.



Tabel Cross Loading

	InfQual	ServQual	SysQual	USatf	ConUse
InfQual1	0,840	0,405	0,743	0,572	0,332
InfQual2	0,839	0,436	0,691	0,529	0,352
InfQual3	0,823	0,495	0,705	0,498	0,302
InfQual4	0,648	0,414	0,456	0,449	0,448
InfQual5	0,806	0,553	0,493	0,678	0,467
InfQual6	0,572	0,424	0,208	0,295	0,359
ServQual1	0,530	0,902	0,339	0,450	0,445
ServQual2	0,484	0,895	0,377	0,349	0,378
ServQual3	0,573	0,875	0,471	0,394	0,451
SysQual1	0,468	0,307	0,809	0,312	0,207
SysQual2	0,519	0,371	0,811	0,314	0,166
SysQual3	0,736	0,350	0,848	0,608	0,295
SysQual4	0,599	0,409	0,791	0,459	0,424
USatf1	0,724	0,460	0,620	0,856	0,448
USatf2	0,334	0,233	0,224	0,724	0,207
USatf3	0,178	0,154	0,126	0,576	0,184
Immers	0,565	0,505	0,490	0,481	0,883
Learn	0,301	0,341	0,117	0,246	0,757
Reinv	0,225	0,261	0,104	0,270	0,806

InfQual= *information quality*; ServQual= *service quality*; SysQual= *system quality*; USatf= *user satisfaction*; ConUse= *conative use*; Immers= *immersion*; Learn= *learning*; Reinv= *reinvention*.

Validitas konstruk terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen diuji dengan instrumen *factor loading* dan nilai AVE (*Average Variance Extracted*). *Rules of thumb* validitas konvergen menurut Hair et al. (2014), adalah *standardized loading estimates* harus bernilai 0,5 atau lebih tinggi, idealnya 0,7. Nilai AVE (*Average Variance Extracted*) setidaknya harus bernilai 0,5 untuk mencerminkan validitas konvergen yang cukup. Validitas diskriminan diuji dengan instrumen *cross loading* dan *Fornell-Larcker criterion*. *Rules of thumb* untuk *cross loadings* adalah nilai korelasi antar indikator pada satu

konstruk tidak lebih tinggi dibanding nilai korelasi dengan indikator pada konstruk lain, demikian pula dengan *Fornell-Larcker criterion* pada sebuah variabel laten, akar kuadrat dari nilai AVE harus lebih besar dibandingkan dengan angka korelasi dengan variabel laten yang lain (Garson, 2016).

Reliabilitas instrumen atau disebut juga dengan reliabilitas konsistensi internal diukur dengan Cronbach's alpha dan *composite reliability*. Menurut Hair et al. (2014), pada riset-riset yang bersifat eksploratori nilai 0,6 atau 0,7 sudah dianggap memadai untuk memenuhi kriteria reliabilitas yang ideal.

Tabel Reliabilitas Instrumen

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
InfQual	0,850	0,881	0,891	0,580
ServQual	0,870	0,882	0,920	0,793
SysQual	0,842	0,892	0,888	0,664
USatf	0,675	0,797	0,767	0,530
ConUse	0,769	0,888	0,857	0,667

InfQual= *information quality*; ServQual= *service quality*; SysQual= *system quality*; USatf= *user satisfaction*; ConUse= *conative use*

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen semua indikator konstruk sudah dapat dikatakan memenuhi kriteria ideal.

Pengujian Model Struktural /Pengujian Hipotesis

Pengujian model struktural, atau disebut dengan *inner model test* merupakan metode untuk melakukan pengujian hipotesis. Jika dalam pengujian model pengukuran digunakan prosedur PLS Algorithm, pada pengujian struktural ini, model dan data penelitian diuji ulang dengan menggunakan prosedur *bootstraping*. Prosedur ini menilai apakah variabel-variabel eksogen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel endogen, yaitu dengan mengukur *empirical t value*. Penentuan signifikansi hubungan dilakukan dengan membandingkan *empirical t value* dengan *critical t value*. Apabila *empirical t value* lebih besar dibandingkan dengan *critical t value* maka

hubungan antara suatu variabel eksogen dengan variabel endogen dinilai signifikan.

Berdasarkan hasil pengujian nilai t, kualitas informasi memiliki nilai t statistik sebesar 6,707. Nilai tersebut lebih besar dari *critical t value* untuk *alpha* 5% yaitu 1,96, sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna signifikan. Kualitas layanan memiliki nilai t statistik 0,790, yang berarti konstruk ini tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna secara signifikan. Kualitas sistem memiliki nilai t statistik 1,346. Hal ini juga menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna memiliki nilai t statistik sebesar 6,25 yang juga melebihi 1,96, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan konatif sistem informasi.

Tabel Pengujian Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
InfQual -> USatf	0,561	0,566	0,084	6,707	0,000
ServQual -> USatf	0,067	0,073	0,085	0,790	0,430
SysQual -> USatf	0,113	0,110	0,084	1,346	0,179
USatf -> ConUse	0,440	0,465	0,071	6,225	0,000

InfQual= *information quality*; ServQual= *service quality*; SysQual= *system quality*; USatf= *user satisfaction*; ConUse= *conative use*

Diskusi Hasil Penelitian

Hipotesis 1 yang dibangun dalam penelitian ini adalah kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan dalam membentuk kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas sistem pelaporan SPT Tahunan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Penelitian ini tidak sejalan dengan model penelitian DeLone & McLean (1992), Petter, DeLone, & McLean (2013), dan Bukhori (2005).

Salah satu teori yang mendasari penelitian ini adalah *expectation confirmation theory* (Oliver, 1980).

Konstruk yang sering digunakan untuk menjelaskan *expectation confirmation* adalah ekspektasi, persepsi performa, dan kepuasan. Pada perkembangannya, teori ini berkembang dan dalam model teori ini terdapat efek mediasi yaitu diskonfirmasi kepercayaan (*disconfirmation of beliefs*). Perkembangan model diskonfirmasi tersebut disebut dengan *expectation disconfirmation*. Ekpektasi tidak hanya berperan sebagai pembentuk persepsi, tetapi juga komponen pembanding yang digunakan untuk mengukur persepsi performa (Au, Ngai, & Cheng, 2002).

Teori diskonfirmasi ekspektasi menyatakan bahwa kepuasan konsumen ditentukan oleh ukuran dan arah kesenjangan persepsi konsumen mengenai ekspektasi yang dibangun sebelum melakukan pembelian (dalam konteks penelitian ini pemakaian teknologi informasi) dan persepsi performa produk (Au et al., 2002; Oliver, 1989 & Suh et al., 1994). Apabila performa sistem informasi baik, hal tersebut tidak sesuai dengan ekspektasi yang dibangun sehingga menghasilkan ketidakpuasan. Akan tetapi, ada kesenjangan (*discrepancy*) yang harus diukur (Suh et al., 1994). Kesenjangan tersebut terkait dengan besarnya ekspektasi dan baiknya performa yang dirasakan. Bisa jadi kedua hal ini bernilai beda. Apabila pengguna sistem memiliki ekspektasi bahwa manfaat yang diterima sebesar 100%, sedangkan manfaat aktual yang diterima sebesar 80% maka akan terjadi kesenjangan. Dalam hal ini kualitas sistem yang dipakai tetap bernilai baik, hanya saja tidak cukup baik untuk memberikan kepuasan bagi pengguna.

Kualitas sistem pelaporan SPT Tahunan di Indonesia baik. DJP sudah mengembangkan aplikasi dan portal untuk mempermudah proses pelaporan SPT Tahunan. Harapannya, pelaporan pajak bisa dilakukan dengan lebih efektif dan data yang dilaporkan lebih komprehensif. Akan tetapi besaran kualitas tersebut belum sesuai dengan ekspektasi pengguna. Dalam isian singkat yang diberikan pada kuesioner, permasalahan yang masih sering dihadapi dan cukup mengganggu adalah *bandwidth* di sekitar tanggal pelaporan, gagal *upload*, dan permasalahan terkait dengan jaringan. Selain itu, kategori usia dan latar belakang pendidikan juga dapat mempengaruhi literasi teknologi. Konsep mengenai kualitas sistem dan penilaian kepuasan wajib pajak atas kualitas sistem yang digunakan juga bisa menjadi senjang karena berbagai macam alasan. Maka dari itu, berdasarkan hasil pengujian statistik pada penelitian ini ditemukan bahwa

kualitas sistem dinilai tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Hipotesis 2 yang dibangun dalam penelitian ini adalah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil uji statistik, kualitas informasi yang dihasilkan dalam sistem SPT Tahunan di Indonesia memang berpengaruh secara signifikan dalam membentuk kepuasan wajib pajak. Hasil ini sesuai dengan penelitian Urbach & Müller (2012) dan Wang & Liao (2008) dan mendukung model kesuksesan DeLone & McLean (1992) & Petter, DeLone & McLean (2013).

Berdasarkan hasil perhitungan *path coefficient*, hampir semua indikator yang merefleksikan konstruk kualitas informasi memiliki kontribusi yang besar dalam membentuk hubungan yang signifikan untuk kepuasan pengguna. Kelengkapan informasi, relevansi konten terhadap kebutuhan wajib pajak, akurasi informasi yang diperoleh maupun yang dihasilkan dari sistem, keterpahaman *output* dalam bentuk dokumen atau laporan yang diperoleh oleh wajib pajak, dan kejelasan konten informasi yang ada dalam sistem sehingga membantu wajib pajak dalam melaporkan penghasilan. Indikator yang kurang memberikan kontribusi adalah mengenai kejelasan informasi yang terkait dengan *update* sistem dan kesesuaian pembaruan sistem dengan kebutuhan pelaporan pajak jika ada peraturan baru.

Informasi merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam era digital, terutama pada masa peralihan dari sistem yang lama ke sistem yang baru. Transparansi informasi dan kualitas konten yang ada dalam sistem baru harus terus dijaga dan dikembangkan sehingga wajib pajak dengan berbagai macam latar belakang literasi teknologi dapat dengan mudah memahami manfaat dari pemakaian aplikasi e-SPT dan portal *e-filing*.

Hipotesis 3 yang dibangun dalam penelitian ini adalah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil uji statistik penelitian ini, kualitas layanan staf DJP dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Chaouali et al., (2016) & Verdegem & Verleye (2009) dan tidak mendukung model kesuksesan sistem informasi Petter, DeLone, & McLean (2013).

Jika dilihat dari segi ketersediaan layanan, DJP memiliki layanan pendukung yang bisa membantu wajib pajak dalam menyelesaikan permasalahan atau hambatan yang dihadapi. Secara umum, dalam keseluruhan proses pelaporan SPT Tahunan sudah ada layanan *help desk* di Kantor Pajak Pratama (KPP), konten FAQ (*Frequently Asked Questions*), berbagai macam forum tanya jawab dan fitur *chatting* di laman DJP sehingga jika wajib pajak memiliki pertanyaan dan tidak memiliki waktu untuk datang ke KPP, bisa memanfaatkan *chatting bot* yang ada di laman DJP.

Berdasarkan konstruk diskonfirmasi ekspektasi yang juga menjadi penalaran kualitas sistem di bagian sebelumnya, kriteria layanan ‘suportif’ bisa dimaknai berbeda bagi setiap wajib pajak. Media untuk memberikan layanan yang mendukung wajib pajak sudah tersedia, personel juga sudah tersedia, akan tetapi kesenjangan atau *discrepancy* antara ekspektasi dengan persepsi ‘produk’ yang diterima sebaiknya diukur lebih lanjut (Suh et al., 1994). Jika ekspektasi wajib pajak terhadap staf *help desk* tidak sesuai dengan manfaat yang ia dapatkan – walaupun wajib pajak tersebut sudah memanfaatkan fasilitas tersebut – hal itu tetap akan menimbulkan ketidakpuasan.

Menurut penelitian Mittal, Ross, & Baldasare (1998), terdapat hubungan asimetri antara performa dengan kepuasan pengguna. Dalam suatu contoh kasus industri otomotif, pihak pemasok sudah meningkatkan performa mesin yang diproduksi sehingga *rating* perusahaan terus meningkat. Akan tetapi kepuasan pengguna tercatat menurun. Hal ini

disebabkan karena performa negatif memiliki dampak yang jauh lebih besar terhadap kepuasan secara umum, dibandingkan dengan performa positif. Dalam penelitian ini, performa negatif yang dihasilkan dari satu atau beberapa atribut layanan yang disediakan DJP bisa berdampak lebih besar dibandingkan atribut positif yang diterima. Hal ini dapat menyebabkan konstruk kualitas layanan tidak berhubungan dengan kepuasan pengguna.

Hipotesis 4 yang dibangun dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan konatif sistem informasi. Hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan konatif sistem informasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Kwahk et al. (2018). Indikator-indikator yang merefleksikan konstruk ini juga memiliki nilai validitas yang besar.

Penggunaan sistem informasi di lingkungan *mandatory* bisa dinilai sangat terbatas, karena pengguna sistem dalam konteks ini pasif dan tidak memiliki pilihan lain untuk menggunakan sistem yang disediakan. Kondisi pasif ini bisa menyebabkan pengguna tidak memiliki motivasi tinggi untuk menentukan suatu ekspektasi tertentu mengenai *outcome* yang ia dapatkan (Kwahk et al., 2018). Akan tetapi dalam penelitian ini ditemukan bahwa konstruk kepuasan merupakan hal yang berpengaruh dalam lingkungan *mandatory*. Bermula dari sikap resisten atau skeptis, beberapa wajib pajak menilai bahwa perubahan sistem ini berpotensi semakin mempersulit proses pelaporan SPT Tahunan. Namun, apabila resistensi itu bisa dikelola dengan membangun sebuah sistem yang baik dan memberikan manfaat, maka resistensi dan sikap skeptis dapat berubah menjadi kepuasan. Jika wajib pajak puas dengan sistem yang ada, maka penggunaan sistem dalam proses pelaporan SPT Tahunan tidak hanya sekedarnya.

Indikator yang merefleksikan penggunaan konatif, sebagai pengganti dari

konstruk penggunaan aktual pada model kesuksesan sistem informasi, adalah *immersion*, *reinvention*, dan *learning*. Ketiga indikator ini memiliki nilai *path coefficient* yang hampir sama dan memiliki kontribusi yang baik dalam mencerminkan konstruk penggunaan konatif sistem informasi. Konstruk *immersion* berkaitan dengan atensi dan kemampuan kognitif pengguna sistem. Definisi *immers* menurut *google dictionary* berkaitan dengan keterlibatan seseorang secara dalam pada suatu aktivitas atau minat tertentu – “*involve oneself deeply in a particular activity or interest.*” Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang berhasil menarik ‘minat’ dan fokus para pengguna, sehingga dalam pengoperasiannya pengguna tidak mudah teralih dari pekerjaan yang sedang dilakukannya dengan aplikasi atau sistem tersebut. Perilaku yang demikian mencerminkan bahwa *user* menggunakan perangkat dalam sistem dengan termotivasi. Penggunaan sistem informasi secara aktual tidak hanya diukur dari waktu yang dihabiskan untuk menggunakan sistem tersebut tetapi juga perilaku *user* ketika menggunakan sistem tersebut. Ketertarikan dan fokus juga melibatkan kognisi yang dimiliki *user* untuk mengubah ekspektasi menjadi persepsi aktual mengenai manfaat yang ia terima selama menggunakan perangkat-perangkat yang ada dalam sistem informasi (contohnya: aplikasi, *dock interface*, dsb).

Dimensi *reinvention* berkaitan dengan proaktifitas *user* dalam menggunakan sistem informasi. Proaktifitas ini dapat ditunjukkan dengan perilaku inisiatif untuk mengkritisi sistem yang ia gunakan. Kritis dalam dimensi ini tidak mengarah kepada resistensi, tetapi evaluasi positif atau *feedback* yang diberikan dari *user* kepada pengembang sistem. Walaupun sistem informasi sudah dirancang dengan baik oleh pihak pengembang, tetapi pada praktiknya yang mengoperasikan secara aktual adalah *end user*. Evaluasi dari *user* akan sangat relevan

terhadap perkembangan sistem selanjutnya. *User* yang tidak proaktif tidak akan memiliki inisiatif untuk memberikan *feedback*. Penelitian ini berusaha mendemonstrasikan suatu kondisi yaitu jika *user* puas dengan sistem yang ia gunakan maka hal itu akan menimbulkan perilaku proaktif untuk terus melibatkan diri dengan sistem yang dipandang memberikan manfaat untuk efektivitas pekerjaannya.

Dimensi *learning* dalam penelitian ini berkaitan dengan usaha *user* untuk mengembangkan kompetensi pribadinya dalam mengoperasikan perangkat-perangkat yang ada dalam sistem informasi. Dalam penelitian ini, wajib pajak yang terlebih dulu puas dengan sistem pelaporan pajak berbasis teknologi informasi dan sudah mengkonfirmasi manfaat yang diterimanya akan termotivasi untuk semakin mahir dalam menggunakan aplikasi atau fitur yang terdapat dalam sistem pelaporan SPT Tahunan. Bahkan ia akan termotivasi untuk menggunakan perangkat teknologi informasi lain yang dapat menunjang pekerjaannya dengan aplikasi-aplikasi yang dikembangkan oleh DJP.

Demikian ketiga dimensi tersebut mencerminkan konstruk penggunaan konatif sistem informasi yang ada dalam lingkup perpajakan di Indonesia. Penelitian ini menunjukkan bahwa informasi yang berkualitas akan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak atas sistem pelaporan SPT Tahunan berbasis teknologi informasi dan akan berpengaruh pada perilaku wajib pajak dalam menggunakan atau melibatkan teknologi informasi dalam proses pelaporan perpajakannya.

Implikasi dan Saran

Penelitian ini bertujuan menemukan faktor-faktor yang dapat mendukung pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelaporan SPT Tahunan di Indonesia dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam lingkup sistem pelaporan SPT Tahunan di Indonesia.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan pengumpulan dan pengujian data, 2 dari 4 hipotesis yang dibangun pada penelitian ini dinyatakan terdukung.

Implikasi yang dihasilkan dari penelitian ini adalah implikasi teoretis dan implikasi praktis. Implikasi teoretis yang dihasilkan dari penelitian ini adalah pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan konatif sistem informasi. Penelitian ini dapat membuktikan dan menjelaskan bahwa konstruk kepuasan tetap bisa menjadi relevan dalam kondisi *mandatory*. Selain itu penelitian ini juga dapat membuktikan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan dalam membentuk dimensi kepuasan pengguna sistem informasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap literatur sistem informasi akuntansi atas variabel-variabel yang telah diuji.

Penelitian ini dilakukan dengan berdasar pada beberapa literatur sebelumnya. Model penelitian yang dibangun dalam penelitian ini merupakan gabungan antara model penelitian Petter, DeLone, & McLean (2013) dengan model penelitian Kwahk et al. (2018). Penelitian ini berada pada ceruk bidang sistem informasi yang bersifat *mandatory* pada sektor publik atau pemerintahan. Penelitian ini merupakan penelitian pada bidang sistem informasi akuntansi yang beririsan dengan bidang psikologi atau berperilaku yang tercermin melalui penggunaan konstruk konatif (Bandura, 1986). Hasil yang diperoleh melalui pengujian statistik pada penelitian ini sesuai dengan temuan Kwahk et al. (2018) tetapi tidak sepenuhnya sesuai dengan temuan Petter, DeLone, & McLean (2013).

Implikasi praktis yang dihasilkan dari penelitian ini adalah dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan organisasi ketika akan atau sedang dalam proses implementasi sistem yang bersifat *mandatory*. Model penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi organisasi dalam proses pengembangan sistem yang

terus menerus dan bertahap. Dimensi berperilaku harus diberi perlakuan sebagaimana mestinya, sehingga pengguna sistem masih dapat termotivasi dalam memanfaatkan sistem. Apabila aplikasi sistem ini sudah berhasil dan dapat berjalan dengan konsisten, diharapkan produktifitas organisasi akan meningkat.

Melalui hasil penelitian ini tercermin bahwa ketika wajib pajak menggunakan sistem dengan perilaku dan motivasi yang positif, banyak manfaat yang dapat diperoleh DJP diantaranya pelaporan pajak dapat diterima lebih dini, data yang dilaporkan oleh wajib pajak lebih akurat, keseragaman format data yang bisa meningkatkan kualitas *output* informasi, peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, dan efektivitas kinerja staf DJP khususnya selama masa pelaporan SPT.

Saran yang diberikan untuk penelitian mendatang adalah dalam penelitian mengenai sistem perpajakan di Indonesia, peneliti dapat melibatkan kategori responden yang lebih luas sehingga hasil dari penelitian ini dapat digeneralisasi dan digunakan secara lebih luas. Selain itu, penelitian selanjutnya bisa memasukkan konstruk *perceived benefits* untuk menghasilkan model penelitian yang lebih komprehensif dan skala pengukuran manfaat yang lebih setara.

Keterbatasan yang ada dalam penelitian ini adalah kategori subjek penelitian. Subjek yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang diwakili oleh staf akuntansi atau perpajakan. Mengingat bahwa lingkup pelaporan SPT Tahunan di Indonesia yang sangat luas, tidak hanya wajib pajak badan tetapi juga wajib pajak orang pribadi yang bisa memberikan opini. Hal ini bisa berdampak pada rendahnya generalisasi.

Daftar Pustaka

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS) – Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. E. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behaviour*. New Jersey: Prentice-Hall.
- <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.03.012>
- Ambali, A. R. (2009). E-Government Policy: Ground Issues in E-Filing System. *European Journal of Social Sciences*, *11*(2), 249–266.
- Andriani, F. D., Napitupulu, T. A., & Haryaningsih, S. (2017). The user acceptance factors of e-filing system in Pontianak. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, *95*(17), 4265–4272.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundation of Thought and Action: A Social Cognitive Theory* (1st ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Baroudi, J., Olson, M., & Ives, B. (1986). An empirical study of the impact of user involvement on system usage and information satisfaction. *Communications of the ACM*, *29*(3), 232–238. <https://doi.org/10.1145/5666.5669> M4 - Citavi
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *MIS Quarterly*, *25*(3), 351–370.
- Bhattacharjee, A., Davis, C. J., Connolly, A. J., & Hikmet, N. (2017). User response to mandatory IT use: a Coping Theory perspective. *European Journal of Information Systems*, *9344*, 1–21. <https://doi.org/10.1057/s41303-017-0047-0>
- Bindl, U. K., & Parker, S. K. (2010). *Proactive Work Behavior: Forward-Thinking and Change-Oriented Action in Organizations*. *APA Handbook of Industrial and Organizational Psychology vol.2* (In: Zedeck). Washington DC: American Psychological Association.
- Bokhari, R. H. (2005). The relationship between system usage and user satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Enterprise Information Management*, *18*(2), 211–234. <https://doi.org/10.1108/17410390510579927>
- Bretschneider, S. (2003). Information Technology, E-Government, and Institutional Change. *Public Administration Review*, *63*(6), 738–741. <https://doi.org/10.1111/1540-6210.00337>
- Brown, S. A., Massey, A. P., Montoya-Weiss, M. M., & Burkman, J. R. (2002). Do I really have to? User acceptance of mandated technology. *European Journal of Information Systems*, *11*(4), 283–295. <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000438>
- Brown, S. a, Venkatesh, V., & Goyal, S. (2012). Expectation Confirmation in Technology Use. *Information Systems Research*, *23*(June 2012), 474–487. <https://doi.org/10.1287/isre.1110.0357>
- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Venkatesh, V., Brown, S. A., Hu, P. J.-H., & Tam, K. Y. (2010). Modeling Citizen Satisfaction with Mandatory Adoption of an E-Government Technology. *Journal of the Association for Information Modeling Citizen Satisfaction with Mandatory Adoption of an E-Government Technology*. *Journal of the Association for Information Systems*, *11*(10), 519–549.
- Chaouali, W., Yahia, I. Ben, Charfeddine, L., & Triki, A. (2016). Understanding citizens' adoption of e-filing in developing countries: An empirical investigation. *Journal of High Technology Management Research*, *27*(2), 161–176. <https://doi.org/10.1016/j.hitech.2016.10.006>
- Chin, W.W. (1998). The Partial Least Squares Approach for Structural Equation Modeling. Pp. 295-336 in Macoulides, G. A., ed. *Modern Methods for Business Research*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power*

- Analysis for the Behavioral Sciences*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Compeau, D. R., & Higgins, C. A. (1995). Computer self-efficacy: development of a measure and initial test development of a. *MIS Quarterly*, 19(2), 189–211.
- Conner, M., & Norman, P. (2005). *Predicting Health Behaviour*. (M. Conner & P. Norman, Eds.) (2nd ed.). Berkshire: Open University Press McGraw-Hill Education.
- Conrath, D. W., & Mignen, O. P. (1990). What is being done to measure user satisfaction with EDP / MIS. *Information & Management*, 19, 7–19.
- Cooper, R. B., & Zmud, R. W. (1990). Information Technology Implementation Research: A Technology Diffusion Approach. *Management Science*, 36(2), 123–139.
<https://doi.org/10.1287/mnsc.36.2.123>
- Cordella, A., & Bonina, C. M. (2012). A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection. *Government Information Quarterly*, 29(4), 512–520.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.03.004>
- DeLone, W. H., & McLean, E.R. (1992). Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information System Research*, 3(1), 1992, 60-95.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
<https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dirsa P, A. W. (2014). *User Resistance (Keengganan Pengguna) Dalam Implementasi E-Filing Pada Wajib Pajak di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta*. Universitas Gadjah Mada.
- Direktorat Jenderal Pajak, *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-46/PJ/2015 tentang Cetak Biru Teknologi Informasi dan Komunikasi Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2015-2019*.
- Doll, W., & Torkzadeh, G. (1998). Developing a multidimensional measure of system-use in an organizational context. *Information & Management*. 33(1998), 171-185.
- Festinger, L. (1957). *The Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford, California: Stanford University Press.
- Festinger, L., & Carlsmith, J. M. (1959). Cognitive consequences of forced compliance. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 28(2), 203–210.
Retrieved from <http://doi.wiley.com/10.1002/9781405165518.wbeosc058.pub2>
- Fink, A. (2003). *The Survey Kit* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Garson, G.David. (2016). *Partial Least Squares: Regression & Structural Equation Model*. Asheboro: Statistical Associate Publishing.
- Gerdes, K. E., & Stromwall, L. K. (2008). Conation : A Missing Link in the Strengths Perspective. *Social Work - Oxford Journals*, 53(3), 233–242.
- Hair, Joseph F. Jr., Black, William C., Babin, Barry J., Anderson, Rolph E. 2010. *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective* (7th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hair, Joseph F. Jr., Hult, G. Thomas M., Ringle, Christian M., & Sarstedt, Marko. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks: Sage Publishing.
- Hanseler, J., Ringle, C.M., & Sarstedt, M. (2015). A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-based Structural Equation Modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135.
- Hartono, J. (2009). *Sistem Teknologi Informasi* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Hatlevik, O. E., Throndsen, I., Loi, M., & Gudmundsdottir, G. B. (2018). Students' ICT self-efficacy and computer and information literacy: Determinants and relationships. *Computers and Education*, 118(November 2017), 107–119.
<https://doi.org/10.1016/j.compedu.2017.11.011>
- Huitt, W. (1999). Conation as an important

factor of mind. *Educational Psychology Interactive*, 1–9.

Retrieved from:

<http://www.edpsycinteractive.org/topics/conation/conation.html>

Huitt, W. G., & Cain, S. C. (2005). An Overview of the Conative Domain. *Educational Psychology Interactive*, 1–20.

Retrieved from <http://www.edpsycinteractive.org/brilstar/chapters/conative.pdf>

Karanja, E., & Zaveri, J. (2013). A comprehensive review of survey-based research in MIS. *Journal of Systems and Information Technology*, 15(2), 159–188. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/MRR-09-2015-0216>

Kementerian Komunikasi dan Informatika. *Pemerintah Selesaikan Petajalan E-government 2016-2019 yang bernuansa Nawacita dengan Menyerap Inisiatif dari Semua Kementerian dan Lembaga Terkait*. Siaran Pers No.11/PIH/Kominfo/1/2016.

Dapat diakses di https://kominfo.go.id/content/detail/6620/siaran-pers-no-11pihkominfo12016-tentang-pemerintah-selesaikan-petajalan-e-government-2016-2019-yang-bernuansa-nawacita-dengan-menyerap-inisiatif-dari-semua-kementerian-dan-lembaga-terkait/0/siaran_pers

Kompas. (2018). *Jelang Batas Akhir, Wajib Pajak Badan yang Laport SPT Masih Sedikit*. Dapat diakses di:

<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/04/19/080000826/jelang-batas-akhir-wajib-pajak-badan-yang-lapor-spt-masih-sedikit>. Diakses pada 5 Februari 2019.

Kolbe, K. (1989). *Wisdom of the Ages: Historical and Theoretical Basis of the Kolbe Concept*. Phoenix: Arizona: Kolbe Concept, Inc. Retrieved from <http://www.kolbe.com/why-kolbe/kolbe-wisdom/what-is-conation/>

Kwahk, K. Y., Ahn, H., & Ryu, Y. U. (2018). Understanding mandatory IS use behavior: How outcome expectations affect conative IS use. *International Journal of Information Management*, 38(1), 64–76. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.07>

.001

Lim, E. T. K., Tan, C., Cyr, D., Pan, S. L., Xiao, B., Lim, E. T. K., ... Xiao, B. (2018). Advancing Public Trust Relationships in Electronic Government: The Singapore E-Filing Journey. *Information System Research*, 23(4), 1110–1130.

Loo, W. H., Yeow, P. H. P., & Chong, S. C. (2009). User acceptance of Malaysian government multipurpose smartcard applications. *Government Information Quarterly*, 26(2), 358–367. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.07.004>

Marakas, G. M., Yi, M. Y., & Johnson, R. D. (1998). The Multilevel of Computer Clarification Integrative and Multifaceted Character Toward and of the Construct Framework for Research. *Information System Research*, 9(2), 126–163. <https://doi.org/Article>

Melone, N. P. (1990). A Theoretical Assessment of the User-Satisfaction Construct in Information Systems. *Management Science*, 36(1), 76–91.

Menteri Keuangan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 181/PMK.03/2007 tentang Bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan, Serta Tata Cara Pengambilan, Pengisian, Penandatanganan, dan Penyampaian Surat Pemberitahuan*. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007

Menteri Keuangan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT)*. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018

Miller, M. K., Clark, J. D., & Jehle, A. (2015). Cognitive Dissonance Theory (Festinger). *The Blackwell Encyclopedia of Sociology*, (January 2015). <https://doi.org/10.1002/9781405165518.wbeosc058.pub2>

Ojiako, U., Chipulu, M., Maguire, S., Akinyemi, B., & Johnson, J. (2012). User adoption of mandatory enterprise

- technology. *Journal of Enterprise Information Management*, 25(4), 373–391. <https://doi.org/10.1108/17410391211245847>
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *American Marketing Association*, 17(4), 460–469.
- Oliver, R.L. (1989). Processing the Satisfaction Response in Consumption: A Suggested Framework and Research Propositions. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behaviour*, 2(1989), 1-16.
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, affective and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 20(December 1993), 418–430. <https://doi.org/10.1086/209358>
- Osman, I. H., Anouze, A. L., Irani, Z., Al-Ayoubi, B., Lee, H., Balc, A., ... Weerakkody, V. (2014). COBRA framework to evaluate e-government services: A citizen-centric perspective. *Government Information Quarterly*, 31(2), 243–256. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.009>
- Pajak, D. J. (2018). Electronic Filing. Retrieved from <http://www.pajak.go.id/electronic-filing>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. R. (2013). Information Systems Success: The Quest for the Independent Variables. *Journal of Management Information Systems*, 29(4), 7–62. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222290401>
- Pitt, Leyland F., Watson, Richard T., Kavan, C. B. (1995). Service quality: A measure of Information System Effectiveness, *MIS Quarterly* 19(2), 173-187.
- Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2015). Citizen's adoption of an e-government system: Validating extended social cognitive theory (SCT). *Government Information Quarterly*, 32(2), 172–181. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.02.002>
- Sahu, G. P., & Gupta, M. P. (2007). Users' Acceptance of E-Government: A Study of Indian Central Excise. *International Journal of Electronic Government Research*, 3(3), 1–21. <https://doi.org/10.4018/jegr.2007070101>
- Saksama, H. Y. (2018). Kepatuhan Meningkatkan , Penyampaian SPT Tumbuh Double Digit. Retrieved September 10, 2018, from <http://www.pajak.go.id/kepatuhan-meningkat-penyampaian-spt-tumbuh-double-digit>
- Santhanamery, T., & Ramayah, T. (2012). Continued Usage Intention of E-Filing System in Malaysia : The Role of Optimism Bias. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 65, 397–403. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.11.140>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business* (6th ed.). West Sussex, United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Singh, H. H., & Singh, H. H. (2013). E-filing system for tax returns and forms : Landmark e-governance initiative by the government of India. *Journal of E-Governance*, 36, 125–135. <https://doi.org/10.3233/GOV-130348>
- Suh, K., Kim, S., Lee, J. (1994). End-User's Disconfirmed Expectations and the Success of Information Systems. *Information Resources Journal*, 7(4), 31-39.
- Sun, Yuan & Mouakket, Samar. (2015). Assessing the impact of enterprise systems technological characteristics on user continuance behavior: An empirical study in China. *Computers in Industry*, 70(2015), 153-167. <http://dx.doi.org/10.1016/j.compind.2015.01.003>
- Tams, S., Bennett, J., & Craig, K. (2017). How and why trust matters in post-adoptive usage : The mediating roles of internal and external self-efficacy. *Journal of Strategic*

- Information Systems*, 7(4), 1–22. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2017.07.004>
- Tjahjadi, Y. E. (2014). *Analisis Penerimaan E-Filing Pada Wajib Pajak*. Universitas Gadjah Mada.
- Urbach N., Müller B. (2012) The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success. In: Dwivedi Y., Wade M., Schneberger S. (eds) *Information Systems Theory. Integrated Series in Information Systems*, vol 28. Springer, New York, NY
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, (November 2017), 1–14. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Verdegem, P., & Verleye, G. (2009). User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction. *Government Information Quarterly*, 26(3), 487–497. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2009.03.005>
- Wang, Y.S. (2003). The adoption of electronic tax filling systems: an empirical study. *Government Information Quarterly*, 20(4), 333-352. <https://doi:10.1016/j.giq.2003.08.005>
- Wang, Y. S., & Liao, Y.W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(3), 717-733. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>
- Eric W. Welch, Charles C. Hinnant, M. Jae Moon; Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government, *Journal of Public Administration Research and Theory*, Volume 15, Issue 3, 1 July 2005, Pages 371–391, <https://doi.org/10.1093/jopart/mui021>